

**FAKTOR – FAKTOR KEBERHASILAN
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAH DI PUSAT PELAYANAN HAJI
DAN UMRAH TERPADU KEMENTERIAN AGAMA
KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung



Oleh:

Layla Putri Winarti

NIM. 1214070048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG**

1446 H / 2025 M